



TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA DE LLAMADAS

Última actualización: 8 de octubre de 2026 · Versión 1.1

LO MÁS IMPORTANTE, EN POCAS PALABRAS

- La traducción la hace un sistema automático de inteligencia artificial, no un intérprete humano. Puede cometer errores.
- Al comenzar la traducción, el sistema le avisa a la otra persona que la llamada usa un traductor automático y que puede ser grabada y transcrita. Si continúa en la línea, acepta.
- No use este servicio para emergencias ni como única base de decisiones médicas, legales o financieras.
- Guardamos el texto de la conversación durante 90 días. El traductor no guarda el audio de la conversación.
- Usted es responsable de usar el servicio conforme a la ley, incluidas las normas sobre llamadas, grabación y privacidad.

1. QUIÉNES SOMOS Y A QUIÉN APLICAN ESTOS TÉRMINOS

El servicio de Traducción de Llamadas en Vivo (el «Servicio») es prestado por BVN Telecom Group («BVN», «nosotros»). Estos términos aplican a: (a) la empresa o persona que contrata el Servicio (el «Cliente»); (b) las personas autorizadas por el Cliente para usarlo, como sus empleados (los «Usuarios»); y (c) en lo que corresponda, la persona con quien se habla en una llamada traducida (el «Interlocutor»).

Al activar una llamada traducida, al entrar al portal o al pagar el Servicio, el Cliente y sus Usuarios aceptan estos términos. Si no está de acuerdo, no use el Servicio. Estos términos complementan el contrato de servicios de telefonía que el Cliente tenga con BVN; si hay contradicción sobre el Servicio de traducción, prevalecen estos términos.

2. QUÉ ES EL SERVICIO

El Servicio traduce en tiempo real una conversación telefónica entre dos personas que hablan idiomas distintos. Cada persona habla en su idioma y escucha a la otra en el suyo, mediante una voz generada por computadora.

La traducción, la transcripción y la voz son generadas por sistemas automáticos de inteligencia artificial, incluidos servicios de terceros proveedores de tecnología. No interviene un intérprete humano.



3. AVISO AL INTERLOCUTOR Y CONSENTIMIENTO

Antes de que empiece la traducción, el sistema reproduce un aviso en el idioma del Interlocutor que le informa: que la llamada usa un traductor automático de inteligencia artificial, que escuchará una voz automática, que la llamada puede ser grabada y transcrita, y que si no está de acuerdo puede colgar. Continuar en la llamada después del aviso se entiende como consentimiento.

En las llamadas que una empresa recibe y que son traducidas, el aviso se da al inicio de la llamada o antes de conectar con el agente.

El Cliente y sus Usuarios se obligan a no desactivar, interrumpir, saltar ni alterar estos avisos, y a no usar el Servicio de manera que el Interlocutor no los escuche.

4. GRABACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN

El sistema de traducción no almacena el audio de la conversación. El audio se procesa en el momento para traducirlo y no se conserva como grabación en el traductor.

El sistema sí guarda una transcripción escrita de la llamada (lo que dijo cada persona y su traducción) y los datos de la llamada (fecha, hora, números, duración e idiomas). La transcripción se conserva 90 días y luego se elimina automáticamente. Los datos de la llamada se conservan el tiempo necesario para facturación, soporte y cumplimiento legal.

Si el Cliente usa por separado funciones de grabación de llamadas de su sistema telefónico, esa grabación es responsabilidad del Cliente y se rige por su contrato de telefonía y por la ley aplicable.

En los Estados Unidos, la ley federal y la de muchos estados permiten grabar una llamada con el consentimiento de una de las partes; otros estados, entre ellos Florida, California, Illinois, Maryland, Massachusetts, Montana, New Hampshire, Pennsylvania y Washington, exigen el consentimiento de todas las partes. Por eso el Servicio avisa siempre a todas las personas de la llamada. El Cliente es responsable de cumplir la ley del lugar donde se encuentre cada participante.

5. USO PERMITIDO Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

El Cliente y sus Usuarios se obligan a usar el Servicio de forma lícita. En particular:

- Cumplir las leyes sobre llamadas telefónicas, entre ellas la Telephone Consumer Protection Act (TCPA), las reglas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC), las listas de «No llamar» y las leyes estatales equivalentes.
- Tener en cuenta que la FCC ha declarado que las voces generadas por inteligencia artificial son «voces artificiales» para efectos de la TCPA. El Cliente es el único responsable de contar con el consentimiento que la ley exija de las personas a quienes llama.
- No usar el Servicio para telemarketing no solicitado, llamadas masivas o automáticas, cobranza abusiva, fraude, suplantación de identidad, acoso, amenazas ni ningún fin ilegal.



- No hacerse pasar por otra persona u organización. El saludo que el Usuario configura debe indicar su nombre real y el de su empresa.
- Informar a sus propios empleados y Usuarios que sus llamadas traducidas quedan transcritas y que el Cliente puede verlas.
- Mantener en secreto las claves de acceso al portal y avisar a BVN de inmediato si sospecha de un acceso no autorizado.

BVN puede suspender o cancelar el Servicio, sin previo aviso, si tiene motivos razonables para creer que se usa en contra de estos términos o de la ley.

6. LÍMITES DE LA TRADUCCIÓN AUTOMÁTICA

La traducción automática puede contener errores, omisiones, cambios de sentido o demoras, sobre todo con nombres propios, números, direcciones, términos técnicos, acentos, ruido de fondo o cuando dos personas hablan a la vez. La transcripción también puede tener errores y no es un registro oficial ni certificado de la conversación.

El Servicio no es un servicio de interpretación profesional o certificada, y no sustituye a un intérprete calificado. No debe usarse como único medio de comunicación cuando la exactitud sea esencial, por ejemplo en:

- Atención médica, diagnósticos, recetas, consentimientos o instrucciones de salud.
- Asuntos legales, judiciales, migratorios o ante autoridades.
- Contratos, operaciones financieras, bancarias o de seguros.

Las entidades obligadas por ley a ofrecer intérpretes calificados (por ejemplo, proveedores de salud sujetos a la Sección 1557 de la Affordable Care Act) no cumplen esa obligación con este Servicio.

El Usuario debe confirmar por otro medio la información importante, como nombres, fechas, cantidades y direcciones.

7. NO ES UN SERVICIO DE EMERGENCIAS

No use el Servicio para llamar al 911 ni a otros servicios de emergencia. En una emergencia, marque directamente sin el código de traducción.

8. PRIVACIDAD: QUÉ DATOS TRATAMOS Y PARA QUÉ

Para prestar el Servicio tratamos los siguientes datos:

- El audio de la conversación, que se procesa en el momento para traducirlo y no se conserva como grabación.
- La transcripción y su traducción, durante 90 días.
- Los datos de la llamada: fecha, hora, número de origen y de destino, extensión, duración e idiomas.



- Los datos de la cuenta del Usuario: nombre, correo, empresa, extensión y registros de acceso al portal.
- El nombre, la empresa y el motivo que el Usuario escribe para su saludo.
- El análisis automático de la llamada, solo si el Cliente contrató el servicio de Análisis de llamadas (sección «Análisis de llamadas»).

Usamos estos datos únicamente para prestar el Servicio, mostrar las llamadas en el portal, facturar, dar soporte, prevenir abusos y cumplir obligaciones legales. No vendemos datos personales ni los usamos para publicidad.

Para traducir y generar la voz, el audio y el texto se transmiten a proveedores de tecnología de inteligencia artificial que actúan por cuenta de BVN, sujetos a sus propios términos de servicio y de tratamiento de datos.

Quién puede ver las llamadas: cada Usuario ve las de su extensión; el Usuario gerente designado por el Cliente ve las de todas las extensiones de su empresa; y el personal autorizado de BVN puede acceder a ellas para soporte, seguridad, facturación o cuando la ley lo exija.

Protegemos el acceso al portal con conexión cifrada, clave personal y un segundo factor de autenticación. Ningún sistema es completamente seguro, y no podemos garantizar seguridad absoluta.

Podemos entregar información a autoridades cuando una orden judicial, citación u otra obligación legal válida lo exija.

9. ANÁLISIS DE LLAMADAS (SERVICIO OPCIONAL)

Si el Cliente contrata el servicio de Análisis de llamadas, al terminar cada llamada traducida un sistema automático de inteligencia artificial lee la transcripción y genera: (a) un resumen de los puntos más importantes; (b) una lista de tareas, compromisos o acciones mencionadas en la conversación; y (c) una estimación del sentimiento general de la conversación (positivo, neutral o negativo).

El sentimiento se estima a partir de las palabras de la transcripción, no del tono de voz. El sistema no analiza la voz de las personas, no las identifica por su voz y no crea perfiles biométricos.

El análisis solo lo puede ver el Usuario gerente designado por el Cliente y el personal autorizado de BVN. No lo ven los Usuarios de extensión ni el Interlocutor. Se conserva el mismo tiempo que la transcripción (90 días) y se elimina con ella.

El análisis es automático y puede contener errores: puede omitir información, atribuir una tarea a la persona equivocada, registrar compromisos que no se acordaron o interpretar mal el sentimiento, sobre todo si la traducción tuvo errores. No es una evaluación profesional. El Usuario debe verificarlo con la transcripción antes de actuar.

El Cliente se obliga a:

- Informar a sus empleados y Usuarios que sus llamadas traducidas pueden ser analizadas de esta forma, y cumplir las leyes laborales y de privacidad que apliquen.



- No usar el análisis como único fundamento para decisiones disciplinarias, de contratación o despido, ni para decisiones de crédito, seguros, vivienda u otras que afecten los derechos de una persona.

10. INFORMACIÓN SENSIBLE

No comparta en una llamada traducida información que no quiera que quede por escrito, como números de tarjetas, números de Seguro Social, claves o datos bancarios.

El Servicio no está diseñado para tratar información de salud protegida por la ley HIPAA ni datos de tarjetas de pago, y BVN no actúa como «socio comercial» (business associate) del Cliente para efectos de HIPAA, salvo acuerdo escrito y firmado en ese sentido.

El Servicio no está dirigido a menores de edad.

11. SUS DERECHOS SOBRE SUS DATOS

Cualquier persona que haya participado en una llamada traducida puede pedirnos información sobre los datos que conservamos de esa llamada o solicitar que se elimine la transcripción antes de los 90 días. Según el lugar donde resida, puede tener además otros derechos de acceso, corrección o eliminación previstos en su ley local.

Para ejercerlos, comuníquese con BVN al 877-865-6337 e indique la fecha, la hora aproximada y los números de la llamada. Podemos pedirle que demuestre su identidad antes de atender la solicitud.

12. LLAMADAS A OTROS PAÍSES

El Servicio se presta desde los Estados Unidos. Las leyes de otros países sobre grabación de llamadas y protección de datos pueden ser más estrictas; por ejemplo, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) en la Unión Europea. El Cliente es responsable de verificar y cumplir esas leyes antes de usar el Servicio con personas ubicadas fuera de los Estados Unidos.

13. PLANES, MINUTOS Y PAGOS

El Servicio se cobra según el plan y las tarifas acordadas entre el Cliente y BVN.

- Los minutos se cuentan desde que la traducción se activa hasta que termina la llamada.
- Cada llamada traducida se redondea hacia arriba al minuto completo.
- Los minutos incluidos en el plan mensual no se acumulan para el mes siguiente.
- El saldo de las recargas sí se conserva para los meses siguientes mientras la cuenta esté activa.
- Cuando el plan no tiene minutos ni saldo, las llamadas salientes traducidas no se conectan y las llamadas entrantes pasan al destino sin traducción.

Los cargos, impuestos, reembolsos y plazos de pago se rigen por el contrato de servicios del Cliente con BVN.



14. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

El Servicio depende de redes de telecomunicaciones, de Internet y de proveedores externos. Puede presentar interrupciones, demoras o cambios de calidad. BVN no garantiza que el Servicio sea ininterrumpido o libre de errores, y puede modificarlo, limitarlo o suspenderlo por mantenimiento, seguridad o causas ajenas a su control.

15. GARANTÍAS Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

En la máxima medida permitida por la ley, el Servicio se ofrece «tal cual» y «según disponibilidad», sin garantías expresas ni implícitas de exactitud, comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado.

En la máxima medida permitida por la ley, BVN no responde por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuentes, pérdida de ganancias, de negocios o de datos, ni por decisiones tomadas con base en una traducción o transcripción. La responsabilidad total de BVN por el Servicio se limita al monto pagado por el Cliente por el Servicio de traducción en los tres (3) meses anteriores al hecho que origina el reclamo.

Nada en estos términos limita los derechos que la ley no permite limitar.

16. INDEMNIZACIÓN

El Cliente mantendrá indemne a BVN frente a reclamos, multas, daños y gastos, incluidos honorarios razonables de abogados, que surjan del uso del Servicio por el Cliente o sus Usuarios en contra de estos términos o de la ley, incluidas las leyes sobre llamadas, grabación, consentimiento y privacidad.

17. CAMBIOS A ESTOS TÉRMINOS

BVN puede actualizar estos términos. La versión vigente se publica en esta página con su fecha. Seguir usando el Servicio después de un cambio significa que lo acepta.

18. LEY APLICABLE

Estos términos se rigen por las leyes del Estado de Florida y las leyes federales aplicables de los Estados Unidos. Cualquier controversia se someterá a los tribunales competentes del Estado de Florida, salvo que el contrato de servicios del Cliente con BVN disponga otra cosa.

Si alguna cláusula resulta inválida, las demás siguen vigentes. La versión en español de estos términos es la que prevalece en caso de diferencia con cualquier traducción.



19. SI USTED RECIBIÓ UNA LLAMADA TRADUCIDA

Si una empresa lo llamó usando este Servicio, o usted llamó a una empresa que lo usa: la voz que escuchó fue generada por un sistema automático que traducía a la otra persona; lo que usted dijo fue traducido de la misma forma; y quedó una transcripción escrita por 90 días, visible para la empresa con la que habló. Si esa empresa contrató el Análisis de llamadas, también quedó un resumen automático de la conversación, visible solo para su gerente.

Puede pedir que se elimine la transcripción llamando a BVN al 877-865-6337. Para no ser contactado de nuevo por esa empresa, pídaselo directamente a ella: BVN presta la tecnología, pero no decide a quién llaman sus clientes.

20. CONTACTO

BVN Telecom Group · Teléfono: 877-865-6337 · www.bvn telecomgroup.com